

# Infosessie dienstencheques Vlaanderen 2020

13/12/2019



# A G E N D A

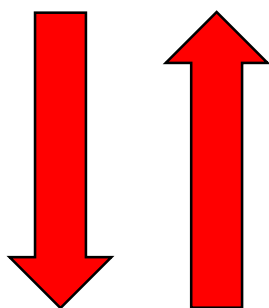
1. **Overheidsopdracht 2020-2021**
2. **Speerpunten**
3. **Planning**
4. **Nieuwigheden**
5. **Transitie**
6. **Communicatie**

1.

# Overheidsopdracht 2020-2021

# Overheidsopdracht 2020-2021

Lastenboek + regelgeving



Offerte



Overheidsopdracht  
2020-2021

- Overheidsopdracht loopt 2 jaar (2020-2021) en is verlengbaar tot eind 2023

2.

## Speerpunten

# Speerpunten Vlaams dienstenchequesysteem

- **Continuïteit**
- **Digitale transformatie en digitalisering dienstencheques**
- **Klantgerichtheid en gebruikservaring**
- **Mobile first principe**
- **Continue verbetering**
- **Veiligheid**

3.

# Planning

# Planning: 3-fasen plan voor een vlotte overgang

## 6/01:

- Nieuwe Beveiligde Zone gebruikers
- Nieuwe website
  - › Gebruikers
  - › Erkende ondernemingen en werknemers

## Februari/maart:

- Nieuwe mobiele applicatie werknemers

## Maart/April:

- Nieuwe Beveiligde Zone erkende ondernemingen



4.

# Nieuwigheden

**Gebruikers**

Ondernemingen

Werknemers

# Nieuwigheden Vlaams DC-systeem: gebruikers

- **Nieuwe verbeterde website**
- **Nieuwe verbeterde beveiligde zone**
- **Nieuwe verbeterde mobiele applicatie**



Focus op gebruikservaring  
en mobile first principe

- **Integratie “Mijn Burgerprofiel”**

## Mijn burgerprofiel

e-box waar de burger zijn overheidsdocumenten kan terugvinden



## Mijn burgerprofiel

- **Overzicht van alle overheidszaken**
- **Overzicht van aanvragen en dossiers**
- **Meldingsysteem als er nieuws is**
- **Raadpleging documenten**
- **Inloggen Beveiligde Zone = inloggen Mijn burgerprofiel en omgekeerd**

# Nieuwigheden Vlaams DC-systeem: gebruikers



Je vindt bovenaan de overheidswebsites (bvb [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)) een balk waar je kan aanmelden. Dat kan op verschillende manieren:

- met je eID
- via de Itsme®-app
- via de mobiele app van de overheid
- via sms

Hulp nodig? Bel 1700.

# Nieuwigheden Vlaams DC-systeem: gebruikers

The screenshot displays the user interface of the Vlaams DC-systeem. At the top right, the user's name 'SOFIE' is visible next to a profile icon and notification icons. Below this is a navigation bar with four main categories: 'WERK & ENSIOEN', 'BELASTINGEN & VOORDELEN', 'ONDERWIJS', and 'ATTESTEN'. The main content area shows several notification cards. A dropdown menu titled 'Meldingen' is open, listing several notifications:

- De status van uw Studietoelage is gewijzigd**  
Studietoelagen  
Vandaag om 17:34  
> [2 oudere meldingen](#)
- U ontving een betaling ihkv uw dossier Hulpmiddelen**  
VAPH  
03 juli 2017
- Mypension - Aanvullend pensioen - Samenvatting van uw gegevens 2016.pdf**  
Sigedis vzw  
24 mei 2017
- Actie vereist in uw dossier Renovatiepremie**  
Wonen-Antwerpen  
23 februari 2017

At the bottom of the dropdown menu, there is a link to 'Bekijk alle meldingen' and a card for 'Stad Kortrijk' dated 10 januari 2017. In the background, other notification cards are visible, such as 'Uw renovatiepremie is gedeeltelijk toegekend omdat u niet aan alle ... Wonen-Antwerpen' dated 23 juni 2017, and 'Actie vereist voor betaling van uw verkeersbelasting: 21 juli 2017' from VLABEL dated 12 januari 2017.

# Nieuwigheden Vlaams DC-systeem: gebruikers

- **Nieuwe inlogprocedure Beveiligde Zone**
  - › Veiliger
  - › Via toegangsbeheer Vlaamse Overheid
  - › eID, Its Me,..
  - › Single sign-on principe
  - › Wordt vandaag o.m. reeds gebruikt voor Tax-on-web, MyPension,..
  - › Transitieperiode wordt voorzien
  - › Zelfde inlogprocedure als voor Mijn burgerprofiel
  - › Bij problemen het gratis nummer 1700 contacteren



Aanmelden via CSAM:

<https://www.youtube.com/watch?v=L0Nh9pIT4Q0>

# Nieuwigheden Vlaams DC-systeem gebruikers

1


## Beveiligde Zone dienstencheques



**U beschikt reeds over een account ?**

Meld u aan om toegang te krijgen tot uw Beveiligde Zone

[Aanmelden](#)



**Nog geen account?**

U maakt nog geen gebruik van dienstencheques en wenst gebruik te maken van dit systeem ? Maak nu een account aan.

[Maak uw account aan](#)

Problemen bij het aanmelden ?  
Contacteer het gratis nummer 1700



# Nieuwigheden Vlaams DC-systeem gebruikers

## 2

Vlaanderen.be | DIENSTENCHEQUES

HULP NODIG ?

### Aanmelden

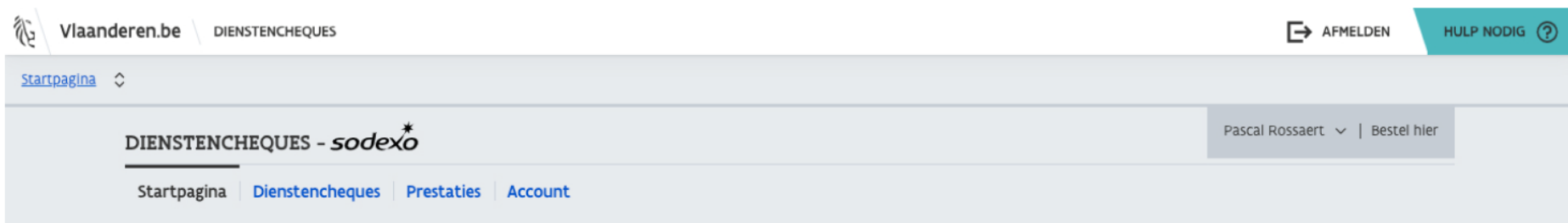
Kies hieronder hoe u wil aanmelden. Klik op "meer info" voor uitleg over die manier van aanmelden. Klik op de knop "hulp nodig?" (rechts) voor veelgestelde vragen over aanmelden of om contact op te nemen met de helpdesk.

HULP NODIG ?

- eID en aangesloten kaartlezer**  
VEILIGSTE KEUZE  
Meer info ?
- Beveiligingscode via mobiele app**  
GEMAKKELIJKSTE KEUZE  
Eerste gebruik? Manier van aanmelden eerst [activeren](#) Meer info ?
- itsme®**  
Meer info ?
- Beveiligingscode via SMS**  
Eerste gebruik? Manier van aanmelden eerst [activeren](#) Meer info ?
- Federaal token**

# Nieuwigheden Vlaams DC-systeem gebruikers

## 3



The screenshot shows the top navigation bar of the Sodexo Vlaanderen.be website. On the left, there is a logo and the text 'Vlaanderen.be' and 'DIENSTENCHEQUES'. On the right, there are buttons for 'AFMELDEN' and 'HULP NODIG'. Below the navigation bar, the breadcrumb 'startpagina' is visible. The main header area contains the text 'DIENSTENCHEQUES - sodexo\*' and a user profile 'Pascal Rossaert' with a dropdown arrow and a 'Bestel hier' button. Below this, there is a horizontal menu with links for 'Startpagina', 'Dienstencheques', 'Prestaties', and 'Account'.

## Startpagina

Via deze weg wordt u verder geleid naar de belangrijkste functionaliteiten voor het beheer van uw dienstencheques

## Nieuwigheden Vlaams DC-systeem: gebruikers

- **Volmachtprocedure**
- **De klantendienst voor gebruikers blijft langer open (8u – 20u)**
- **Strengere engagements m.b.t. behandeling van contactopnames (snellere respons)**
- **Call-back optie bij contactopname met de klantendiensten**
- **Online betaling van dienstencheques**
- **Geen administratiekosten meer voor aanvragen tot omruiling en terugbetaling**
- **Fiscaal attest beschikbaar in Beveiligde Zone en Mijn Burgerprofiel**

4.

# Nieuwigheden

Gebruikers

**Ondernemingen**

Werknemers

# Nieuwigheden Vlaams DC-systeem: ondernemingen

- **Nieuwe verbeterde website (6/01/2020)**
- **Nieuwe verbeterde Beveiligde Zone (3-4/2020)**
- **Nieuwe inlogprocedure Beveiligde Zone (3-4/2020)**
  - › Veiliger
  - › Via gebruikersbeheer Vlaamse Overheid
  - › Single sign-on principe
  - › Aanmelding via wettelijk verantwoordelijke onderneming
  - › Beheer kan door de verantwoordelijke gedelegeerd worden aan andere medewerkers
  - › Precieze en gedetailleerde uitleg met stappenplan volgt

## Nieuwe inlogprocedure via Vlaams Gebruikersbeheer (3-4/2020)

### 1) Wettelijk verantwoordelijke (zoals gekend in de KBO):

- meldt zich aan via het Vlaams Gebruikersbeheer
- duidt één of meerdere (lokale) beheerders aan
  - › Per erkende onderneming
  - › Per filiaal

### 2) De lokale beheerder

- meldt zich aan via het Vlaams Gebruikersbeheer
- Beheert de Beveiligde Zone en/of kan zelf ook andere lokale beheerders aanduiden per filiaal

# Nieuwigheden Vlaams DC-systeem: ondernemingen

## Aanmelden als onderneming op Vlaams Gebruikersbeheer:


GEBRUIKERSBEHEER VAN DE VLAAMSE OVERHEID T&I


### Aanmelden

Kies hieronder hoe u wil aanmelden. Klik op "meer info" voor uitleg over die manier van aanmelden. Klik op de knop "hulp nodig?" (rechts) voor veelgestelde vragen over aanmelden of om contact op te nemen met de helpdesk.


[? HULP NODIG?](#)


[>](#) eID en aangesloten kaartlezer  
**UW LAATSTE KEUZE**  
  
[Meer info ?](#)

[>](#) Beveiligingscode via mobiele app  
**GEMAKKELIJKSTE KEUZE**  
  
Eerste gebruik? Manier van aanmelden eerst [activeren](#) [Meer info ?](#)

[>](#) itsme®  
  
[Meer info ?](#)

[>](#) Beveiligingscode via SMS  
  
Eerste gebruik? Manier van aanmelden eerst [activeren](#) [Meer info ?](#)

[>](#) VO-token (Vlaamse overheid)  
  
[Meer info ?](#)

[>](#) Federaal token  
  
[Meer info ?](#)

# Nieuwigheden Vlaams DC-systeem: ondernemingen

## Recht toekennen aan medewerkers voor (lokaal) beheer:

Vlaanderen | GEBRUIKERSBEHEER ECONOMISCHE ACTOREN

HOOFDPAGINA William Oke ([Wissel van organisatie](#)) | [Afmelden](#)

Q Persoon zoeken ? HULP NODIG?

**Mijn Taken** 489

Bekijk de 489 taken die aan jou toegewezen zijn

[Bekijk mijn taken](#)

**Snel recht toekennen**

Ken een nieuw recht toe aan een persoon in naam van een organisatie

[Nieuw recht toekennen](#)

**Personen**

[Nieuwe persoon toevoegen](#)

[Toon alle personen](#)

[Vergelijk meerdere personen](#)

**Organisaties**

Bekijk de organisaties waarvoor jij rechten kan beheren

[Toon organisaties](#)

**Rechten beheren**

[Toekenning opzoeken](#)

[Toekennen meerdere personen](#)

[Herroepen meerdere personen](#)

Nieuws



# Nieuwigheden Vlaams DC-systeem: ondernemingen

- **Nieuw elektronisch validatieproces**
  - › Vandaag: max. 5D EO + max. 4D gebruiker = finale validatie na max. 9D
  - › Vanaf 3-4/2020: de EO en de gebruiker kunnen vanaf de invoer van de prestatie de prestatie bevestigen/valideren = finale validatie na max. 5D



**Snellere terugbetaling**

- **Call-back optie bij contactopname met de klantendiensten**
- **Strengere engagementen m.b.t. behandeling van contactopnames**

4.

# Nieuwigheden

Gebruikers

Ondernemingen

**Werknemers**

- **Nieuwe verbeterde mobiele applicatie (Job Tracker 2.0)**
  - › Historiek van prestaties
  - › Verschillende omgevingen per onderneming
  - › Offline mogelijkheid
  - › Alfabetisering van klanten
  - › Mogelijkheid tot scanning van papieren DC
    - › Om geldigheid van cheques na te gaan
    - › Om cheques vooraf aan te kondigen (in een latere fase)

- **Registratie GSM-nummers werknemers**
  - › Vanaf lancering mobiele app (februari/maart)
  - › Nodig voor het gebruik van de mobiele applicatie voor werknemers (bijkomende éénmalige inlogmethode)
    - › De werknemer geeft GSM-nummer in via de applicatie
    - › Krijgt een code via SMS
    - › Meldt zich aan om prestaties te beheren binnen de app
    - › Single sign-on principe
  - › Veiligheidsmaatregel voor de invoer van prestaties via telefoon (prestaties moeten ingevoerd worden via de vaste lijn van de gebruiker of via de GSM van de werknemer)

5.

# Transitie

# Transitie naar de nieuwe applicaties

- **Ondernemingen en gebruikers worden via de huidige websites en applicaties begeleidt naar de nieuwe applicaties**
- **De nieuwe mobiele applicaties krijgen een herkenbare naam (zelfde naam 2.0)**
- **Bij het gebruik van de nieuwe Beveiligde Zones en mobiele applicaties gaan geen gegevens verloren**
- **Tutorial video's zullen ondernemingen en gebruikers bijstaan bij het beheer binnen de nieuwe oplossingen**

6.

# Communicatie

- **Een eerste communicatie werd gelanceerd op 4/12 (ondernemingen) en 6/12 (gebruikers)**
  - › Nieuwigheden gebruikers
  - › Nieuwe website ondernemingen vanaf 6/01
- **In een volgende fase wordt gecommuniceerd rond:**
  - › De mobiele applicatie voor werknemers
  - › De nieuwe Beveiligde Zone en nieuwe inlogprocedure voor erkende ondernemingen



# Bedankt!



**Vlaamse  
overheid**